資料　4

消費者政策についての最近の動向

１　ＰＩＯ－ＮＥＴからみた最近の相談動向 …… 1

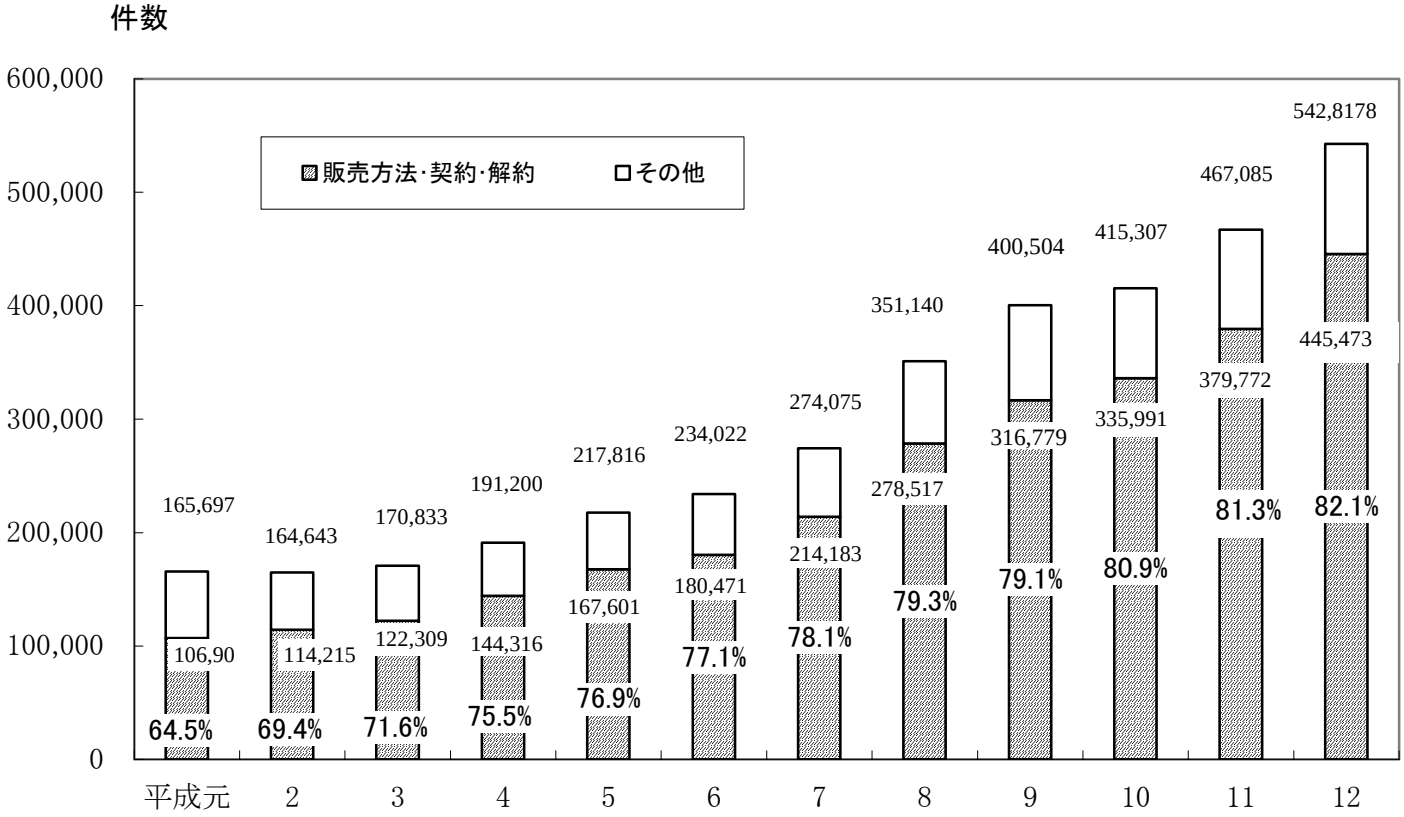
２　平成 12 年度以降成立又は改正された主な消費者関連の法律 …… 4

３　製造物責任法の概要 …… 6

４　消費者契約法の概要 …… 9

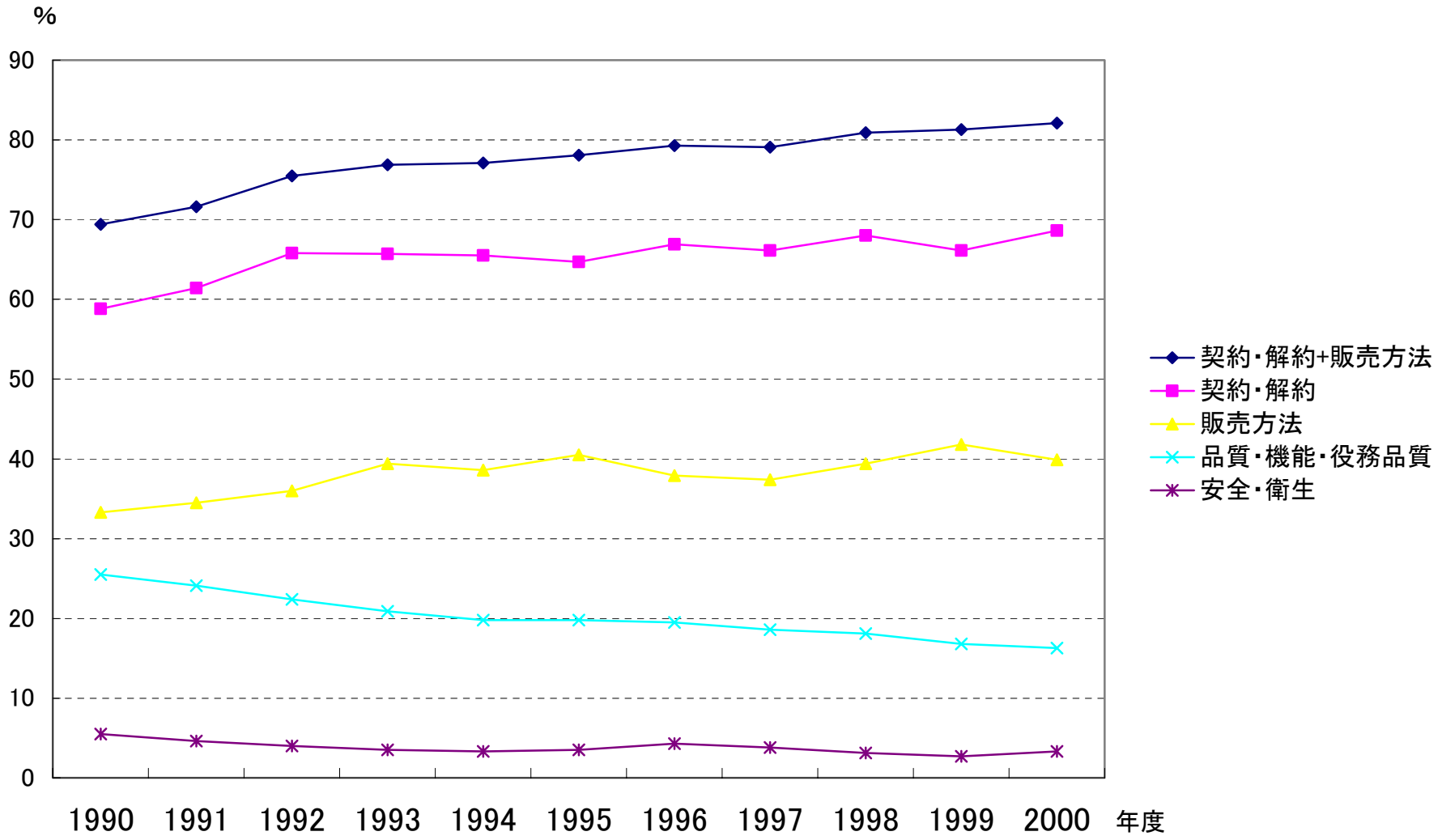
５　近年の国民生活審議会消費者政策部会の活動について …… １２

1 PIO－NETからみた最近の相談動向



（備考）①1件の相談につき，複数項目への計上あり。
②グラフ（%）は、販売方法・契約・解約に該当する事例の全体に対する割合を表している。
③全相談受付件数のうち，全国消費生活ネットワークシステム(PIO-NET)に収集されたものに限る。
④平成13年9月末までの入力分
⑤国民生活センター資料により作成。

相談内容構成比の年度別推移



（注）2000年度の数字は2001年9月末までの入力分）

２　平成 12 年度以降成立又は改正された主な消費者関係の法律

項　　目	施行日等	概　　要
成年後見制度の見直し （民法の一部を改正する法律、任意後見契約に関する法律）	民法の一部を改正する法律、任意後見契約に関する法律はともに平成 12 年４月１日施行。	１．民法の一部を改正する法律 （１）後見と保佐の制度に加え、補助の制度を新設。 （２）家庭裁判所が個々の事案に応じて適任者を成年後見人等に選任することを可能にした。また、法人や複数の成年後見人等の選任を可能とした。 ２．任意後見契約に関する法律 任意後見制度を創設。
住宅の品質の確保に関する法律	平成 12 年 4 月 1 日施行	１．住宅性能表示制度（任意） ２．瑕疵担保責任の特例（義務）
貸金業規制法、出資法及び利息制限法の改正	平成 12 年 6 月 1 日施行	１．貸金業規制法 取り立て行為の規制の強化等 ２．出資法 金銭の貸付けを行う者が業として金銭の貸付けを行う場合の上限金利を従来の年 40.004％から年 29.2％に引き下げ ３．利息制限法 遅延損害金の上限金利を従来の法定金利の２倍までから1.46倍までに引き下げ
消費者契約法	平成 13 年４月 1 日施行	１．消費者契約を広く対象とする民事ﾙｰﾙ ２．事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができる ３．事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とする
金融商品等の販売に関する法律	平成 13 年 4 月 1 日施行	１．金融商品販売業者のリスク等の重要事項についての説明義務の明確化及び説明義務違反に対する損害賠償責任 ２．金融商品販売業者による勧誘方針の策定・公表義務

項目	施行日等	概要
独占禁止法の改正	平成 13 年４月 1 日施行	１．独占禁止法違反行為に対する差止請求制度の導入 ２．独占禁止法違反行為に係る損害賠償制度の整備
民事再生法	平成 13 年４月 1 日施行	１．住宅資金貸付債権に関する特則の新設 ２．小規模個人再生及び給与所得者等再生に関する特則
ＪＡＳ法改正	１．は平成 12 年７月１日から、２．～４．は平成 13 年４月 1 日からそれぞれ施行	１．生鮮商品の品質表示基準 ２．加工食品の品質表示基準 ３．遺伝子組換え食品の品質表示基準 ４．有機食品の第三者検査認証制度の創設 ５．ＪＡＳ規格制度の見直し
訪問販売法の改正（特定商取引に関する法律）及び割賦販売法の改正	平成 13 年６月 1 日施行	１．内職・モニター商法に係る規制の新設 クーリングオフ制度の導入など ２．マルチ商法に係る規制の強化 広告規制の強化及び負担下限額の廃止 ３．電子商取引に係る消費者保護 （１）ネット通販における消費者トラブルへの対応 （２）カードレス取引の規制対象化
電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律	平成13年６月29日公布 （公布の日から起算して六月を越えない範囲内において政令で定める日から施行）	１．消費者の操作ミスによる錯誤に関する特例措置 ２．隔地者間契約のうち、電子計算機等を利用して送信する方法により、申し込みに対する承諾の通知を行う場合の契約成立時期（発信主義から到達主義への転換）
刑法改正	平成13年７月23日施行	クレジットカードのほかキャッシュカードやプリペイドカードの偽造を対象に、磁気情報の不正取得や、偽造カードの犯罪目的所持などを処罰

３　製造物責任法の概要

１．　製造物責任法成立の背景

・ 製造物責任制度の在り方の検討については、スモン病、カネミ油症事件などの深刻な危害の発生等を背景として、１９７２年から本格的に始まった。

・ 近年に至り、１９８５年に「ＥＣ指令」が出され、欧州諸国をはじめ諸外国において製造物責任法が進展した一方、国内でも政党、学会、弁護士会などから法案や立法提案などが相次いで提出公表された。

・ 政府部内では、１９９０年の第１３次国民生活審議会を皮切りに検討が重ねられ、１９９４年6月２２日の国会成立を経て、同年７月１日に公布され、翌１９９５年7月1日に施行された。

２．　製造物責任法の趣旨

・ 大量生産・大量消費の現代社会においては、消費者に提供される製品が高度化、複雑化し、消費者と製造業者の間で情報や危険回避能力の格差が拡大しており、製品の安全性確保は製造業者に依存する度合いが高まってきている。

・ このため被害者の円滑かつ適切な救済という観点から、製造業者に「過失」がなくても製品に「欠陥」があれば製造業者に賠償責任を負わせることにより、被害者の立証負担を軽減することを目的とする。

３．　法の概要

・ 目的

製造物の欠陥により、人の生命、身体又は財産に被害が生じた場合における

製造業者等の損害賠償責任（製造物責任）を定める。

・ 製造物

製造又は加工された動産一般

・ 欠陥

製造物が通常有すべき安全性を欠いていること。欠陥判断は総合的になされるものであり、その際考慮される代表的な事例を例示

・ 製造物責任

故意又は過失を責任要件とする不法行為（民法７０９条）の特則として、欠陥を責任要件とする損害賠償責任を規定

・ 責任主体

製造業者、輸入業者、製造物にこれらのものとして表示を付したもの等

・ 免責事由

開発危険の抗弁

開発危険を考慮して、製品を流通に置いた時点における科学・技術知識の水準によっては、そこに内在する欠陥を発見することが不可能であることを製造業者等が立証したとき製造業者は免責となる。

部品・原材料の製造業者の抗弁

部品・原材料の製造業者においては、欠陥がその部品・原材料を組み込んだ他の製造物の製造業者が行った設計に関する指示のみに起因するものであり、その欠陥の発生について過失がなかったことを証明したときには免責となる。

・ 期限の制限

損害賠償の請求権は、被害者又はその法定代理人が損害及び賠償義務者を知

ったときから３年間、または製造業者等が当該製造物を引き渡したときから１０年を経過したときには消滅する。また、蓄積損害等については被害救済のため「被害を生じた時」とする特則を置いている。

４．　製造物責任法に係る関連施策の推進

製造物責任法が、円滑かつ適切に運用されるためには、同法に対する理解とそれらに対する取組みが必要である。そのために、①製造物責任法の周知徹底、②裁判外紛争処理体制の整備・充実、③原因究明体制の整備、④情報の収集・提供体制の整備、⑤製品被害の未然・再発防止などの施策が講じられてきた。

この間に、消費者の製品安全に関する意識は定着し、また事業者においては、製品の安全性確保のために、より安全性を高め製品の開発や表示・取扱説明書の充実等積極的な対応が進んだ。このように、製造物責任制度は我が国経済社会に着実に定着しつつある。

４　消費者契約法の概要

Ⅰ　立法の背景

１　政策の基本原則が事前規制から市場ルールの整備へと転換することが求められている中、これと整合的な「消費者のための新たなシステムづくり」が大きな課題

２　一方、消費者・事業者間の情報・交渉力の格差を背景に、消費者契約（消費者が事業者と締結する契約）に係るトラブルが増加

※　本法については、国民生活審議会において、学者、消費者、様々な業種の産業界の代表など幅広い関係者の間で、６年間にわたって検討してコンセンサスを得たもの

Ⅱ　立法の趣旨

○　行政規制によらない、消費者と事業者間の契約に係る紛争の公正かつ円滑な解決のための民事上の一般ルールを整備

○　消費者契約において消費者が契約の取消し・契約条項の無効を主張できる場合を民法より拡大

○　一方、事業活動を阻害し、日本経済の活力を削ぐことがないように、また消費者にとっても紛争の円滑かつ迅速な解決に資するためにも、要件を明確化し高い予見可能性を付与

Ⅲ　法のポイント

１　適用範囲

消費者契約に当たる限り、適用除外を設けず全取引を対象（第２条）（なお第12条も参照）

２　消費者契約の締結過程に係るトラブルの解決

消費者契約締結の勧誘に際し、事業者の以下に掲げる一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合、消費者は契約の申込み又は承諾の意思表示を取り消すことができる。

1)　「誤認」類型

①　重要事項（当該消費者契約の目的となるものの内容又は取引条件であって、当該消費者の消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの）について、事実と異なることを告げること（第４条第１項第１号）

②　当該消費者契約の目的となるものに関し、将来における変動が不確実な事項（将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額など）につき断定的判断を提供すること（第４条第１項第２号）

③　重要事項又は重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実を故意に告げないこと（第４条第２項）

2)　「困惑」類型

①　事業者に対し、消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、退去しないこと（第４条第３項第１号）

②　事業者が勧誘をしている場所から消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、消費者を退去させないこと（第４条第３項第２号）

消費者契約の契約条項に係るトラブルの解決

消費者契約において、以下に掲げる消費者の利益を不当に害することとなる条項を無効とする。

1) 事業者の債務不履行による損害賠償責任を全部免除する条項（第８条第１項第１号）

2) 事業者の債務不履行（故意又は重過失の場合）による損害賠償責任を一部免除する条項（第８条第１項第２号）

3) 事業者の不法行為による損害賠償責任を全部免除する条項（第８条第１項第３号）

4) 事業者の不法行為（故意又は重過失の場合）による損害賠償責任を一部免除する条項（第８条第１項第４号）

5) 有償契約の目的物の隠れた瑕疵（請負契約においては仕事の目的物の瑕疵）による損害賠償責任を全部免除する条項（第８条第１項第５号）。なお、事業者が瑕疵修補又は代物提供責任を負う場合や他の事業者が同様の責任を負う場合を除く（第８条第２項第１号、第２号）。

6) 契約の解除に伴う損害賠償額の予定のうち当該事業者に生ずる平均的な損害の額を超えるもの（当該超える部分）（第９条第１号）

7) 消費者が支払期日に遅れた場合、未払額に課される金利のうち年14.6%を超えるもの（当該超える部分）（第９条第２号）

8) 民法等の任意規定よりも、消費者の権利を制限し 、又は義務を加重する条項であって、信義則に反して 消費者の利益を一方的に害する条項（第10条）

４ 事業者・消費者の努力（第３条）

事業者は契約内容を明確かつ平易なものになるよう配慮するとともに、必要な情報を提供するよう努めなければならない。また、消費者は消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

近年（第12次：昭和63年11月～）の国民生活審議会消費者政策部会の活動について

次	期間	付託されたテーマ	設置された委員会名	報告等
12	S63.11～H2.11	経済社会の変化に対応した新たな消費者政策の在り方		意見「消費者教育の推進について」H1.9
		国際化に伴う消費者政策の新たな課題	国際化時代の消費者政策検討委員会	報告「国際化時代の消費者政策について」H2.10
13	H2.12～H4.12	製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止救済の在り方について	H3.3～　製造物責任制度等に関する委員会	中間報告「総合的な消費者被害・救済のあり方について」H3.10 報告「総合的な消費者被害・救済のあり方について」H4.10
14	H4.12～H6.12	製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止救済の在り方		意見・報告「製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止救済の在り方について」H5.12
		今後の消費者行政の在り方	H6.5～消費者行政問題検討委員会	報告「今後の消費者行政の在り方について」H6.11 ～規制緩和が進み、自己責任原則が求められる経済社会において消費者行政はどうあるべきか
15	H7.1～H9.1	多様化・複雑化する経済社会における消費者取引の在り方	消費者取引検討委員会	報告「消費者取引の適正化に向けて」H8.12
16	H9.4～H11.4	消費者契約の適正化について～消費者契約の適正化のための民事ルールの具体的内容について	消費者契約適正化委員会	中間報告「消費者契約法（仮称）の具体的内容について」H10.1 最終報告「消費者契約法（仮称）の制定に向けて」H11.1
17	H11.4～H13.4	消費者契約法（仮称）の具体的内容について	消費者契約法検討委員会	報告「消費者契約法（仮称）の立法に当たって」H11.12

		都道府県、市町村の苦情相談体制のあり方	H12.4～地方消費者行政に関する検討委員会	報告「都道府県と市町村における苦情相談・処理業務のあり方について」H12.7